HALAMAN PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DALAM MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN DI LESTARI BELAJAR BERBASIS *WEBSITE*

MARWAN
NIM. 220280157

Telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Parepare, 6 Juli 2025
Komisi Pembimbing

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Wahyuddin, S.Kom., M.Kom.	Mughaffir Yunus, ST., MT
NBM. 1208 048	NBM. 1252 809

Mengetahui
Ketua Program Studi

Mughaffir Yunus, ST., MT
NBM. 1252 809

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DALAM MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN DI LESTARI BELAJAR BERBASIS *WEBSITE*

MARWAN
NIM. 220280157

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 24 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Penguji

Wahyuddin, S.Kom., M.Kom. (Ketua) (.....)

Mughaffir Yunus, S.T., M.T. (Sekretaris) (.....)

Ahmad Selao, S.T.P., M.Sc. (Anggota) (.....)

Masnur, S.T., M.Kom. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Plt Ketua Program Studi
Teknik Informatika

Mughaffir Yunus, S.T., M.T.
NBM. 1252 809

Dekan
Fakultas Teknik

Dr. H. Hakzah, S.T., M.T.
NBM. 938 317

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	Marwan
NIM	220280157
Program Studi	Teknik Informatika
Fakultas	Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare
Judul Skripsi	Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* Dalam Menganalisis Kualitas Layanan Di Lestari Belajar Berbasis *Website*

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa terdapat sebagian atau keseluruhan skripsi hasil karya orang lain didalamnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Parepare, 30 Juli 2025

Yang menyatakan



Marwan

NIM 220280157

HALAMAN INSPIRASI

اِنَّ فِيْ خَلْقِ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَاخْتِلَافِ الَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَاٰيٰتٍ لِّاُولِى الْاَلْبَابِۙ

Inna fî khalqis-samâwâti wal-ardli wakhtilâfil-laili wan-nahâri la'âyâtil li'ulil-albâb

"Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang berakal."

(QS. Ali 'Imran [3]: 190)

"The only true wisdom is in knowing you know nothing"

"Satu-satunya kebijaksanaan sejati adalah mengetahui bahwa Anda tidak tahu apa-apa"

Socrates

PRAKATA



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**IMPLEMENTASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DALAM MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN DI LESTARI BELAJAR BERBASIS *WEBSITE***". Salawat dan salam senantiasa terkirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Informatika di Universitas Muhammadiyah Parepare.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan serta kesulitan. Namun berkat dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan yang dihadapi akhirnya dapat teratasi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih tak terhingga kepada Ayahanda Mansur dan Ibunda Rahmawati atas segala perjuangan, dukungan, nasihat, kasih sayang, dan doa yang selalu tercurah kepada penulis selama menempuh pendidikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin ahmad, S.Sos., M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.

3. Bapak Dr. H. Hakzah, S.T., M.T, Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare.
4. Ibu Marlina, S.Kom., M.Kom, Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare.
5. Wahyuddin, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing I, diamana beliau senantiasa memberi arahan dan bimbingannya selama penelitian dan penyusunan skripsi.
6. Mughaffir Yunus, ST., MT. selaku pembimbing II, diamana beliau juga senantiasa memberi arahan dan bimbingannya selama penelitian dan penyusunan skripsi.
7. Syamsul Bahri, S.IP,. SE. selaku pimpinan di lembaga kursus pelatihan Lestari Belajar, dimana beliau telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempat usahanya.
8. Zakkiyah Febriayu, selaku staff di lembaga kursus pelatihan Lestari Belajar, dimana beliau senantiasa memberi arahan dan bimbingan selama proses penelitian.
9. Muh. Mu'adz, S.Kom. dan Yusril Anwar, S.Kom., selaku *Mananger* dan *Software Engeneer* di PT. Makkode Teknologi Kreatif, dimana beliau telah banyak mengajarkan ilmunya kepada penulis mengenai pembuatan *website.*
10. Teman-teman Teknik Informatika Kelas E 2020, yang sudah menemani hari-hari perkuliahan penulis hingga kurang lebih 4 (empat) tahun ini.

Dengan menyadari kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini mendapat sambutan yang baik dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan kemaslahatan umat.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, namun dengan dukungan dan bimbingan semua pihak, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Billahi fii sabililhaq fastabiqul khairat

Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Parepare, 30 Juli 2025
Penulis

Marwan
NIM. 220280157

ABSTRAK

MARWAN "Implementasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menganalisis kualitas pelayanan kursus mengemudi diLestari Belajar berbasis *Website*" (dibimbing oleh Wahyuddin dan Mughaffir Yunus).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas layanan pada industri kursus mengemudi, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dipilih karena kemampuannya dalam mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh siswa dan mengevaluasi kinerja layanan yang telah tersedia. Menganalisis kualitas layanan di Lestari Belajar adalah tujuan dari penelitian ini, dengan mengimplementasikan metode IPA untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Metode yang digunakan melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner *online* yang didistribusikan kepada siswa yang telah mengikuti kursus di Lestari Belajar pada tahun 2024. Pengujian dilakukan dengan menganalisis data kuesioner dan memetakan atribut layanan ke dalam kuadran IPA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas atribut layanan berada pada kuadran II, yang berarti dianggap penting dan berkinerja baik. Namun, ditemukan dua atribut yang berada pada kuadran III, yaitu keterampilan komunikasi karyawan serta pengawasan penuh mentor. Atribut-atribut ini diidentifikasi sebagai area yang memerlukan perbaikan, meskipun tidak dianggap sebagai prioritas utama oleh siswa. Dengan penyesuaian strategi dan fokus pada area-area yang diidentifikasi, diharapkan kualitas layanan Lestari Belajar dapat ditingkatkan. Kesimpulannya, penelitian ini telah berhasil mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan di Lestari Belajar, memberikan kontribusi pada pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih terarah dan efektif.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, *website*, kepuasan.

ABSTRACT

MARWAN "I*mplementation of Importance Performance Analysis (IPA) method in analyzing the quality of driving course services in Website-based Learning Sustainability" (supervised by* Wahyuddin *and* Mughaffir Yunus*).*

This research is motivated by the importance of improving service quality in the driving course industry, especially in an effort to increase student satisfaction. The Importance Performance Analysis (IPA) method was chosen because of its ability to identify service attributes that are considered important by students and evaluate the performance of existing services. This research aims to analyze the quality of service at Lestari Belajar *using the IPA method to identify areas that need to be improved. The method used involves collecting data through an online questionnaire distributed to students who have attended courses at* Lestari Belajar *in 2024. Testing is done by analyzing questionnaire data and mapping service attributes into IPA quadrants.*

The results showed that the majority of service attributes are in quadrant II, which means they are considered important and perform well. However, two attributes were found to be in quadrant III, namely the completeness and performance of the course car tools and the communication skills of employees. These attributes are identified as areas that require improvement, although they are not considered top priorities by students. By adjusting strategies and focusing on the identified areas, it is hoped that the quality of Lestari Belajar *services can be improved. In conclusion, this research has successfully identified areas for improvement in* Lestari Belajar*, contributing to the development of a more targeted and effective service quality improvement strategy.*

Keywords: Importance Performance Analysis, website, satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	IV
HALAMAN INSPIRASI	V
PRAKATA	VI
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR TABEL	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	5
B. Lestari Belajar	6
C. Kepuasan Siswa Kursus Mengemudi	7
D. Kualitas Pelayanan	8
E. Populasi dan Sampel	11
F. Kuesioner	12
E. *Program for Statistical Analysis of Sample Populations* (PSPP)	12
G. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)	14

H. *Website* 18
I. *HyperText Markup Language* (HTML) 19
J. *Cascading Style Sheets* (CSS) 20
K. Tailwind CSS 21
L. Node js 22
M. MYSQL 23
N. Prisma 24
O. NextJS 26
P. Unified Modelling Language (UML) 27
Q. Kerangka Pikir 31
BAB III METODE PENELITIAN 32
A. Jenis Penelitian 32
B. Waktu dan Tempat Penelitian 32
C. Alat dan Bahan 33
D. Populasi dan Sampel 34
E. Teknik Pengumpulan Data 35
F. Instrument Penelitian 36
G. Teknik Analisis Data 41
H. Desain Sistem 45
I. Metode Pengujian 47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 49
A. Analisis Aliran Data UML 49
B. Rancangan *Database* 56
C. Detail sistem 61
D. Karakteristik Responden 69
E. Analisis Data 73
F. Pengujian Sistem 90
BAB V PENUTUP 115

A. Kesimpulan 115
B. Saran 115
DAFTAR PUSTAKA 117

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) 17
Gambar 2.2 Logo HTML 19
Gambar 2.3 Logo *Cascading Style Sheets* CSS 20
Gambar 2.4 Logo Tailwind CSS 21
Gambar 2.5 Logo Node Js 22
Gambar 2.6 Logo Mysql 23
Gambar 2.7 Logo Prisma 24
Gambar 2.8 Logo Next Js 26
Gambar 3.1 UML Sistem yang diusulkan 45
Gambar 3.2 Desain Home User Interface 45
Gambar 3.3 Desain halaman kuesioner 46
Gambar 3.4 Desain halaman admin 46
Gambar 4.1 Use case diagram 49
Gambar 4.2 *Activity Diagram* Admin *Login* 51
Gambar 4.3 Activity Diagram Tambah Data Siswa 51
Gambar 4.4 *Activity Diagram* Ubah Data Siswa 52
Gambar 4.5 *Activity Diagram* Hapus data 52
Gambar 4.6 *Activity Diagram* Kuesioner Signin 53
Gambar 4.7 *Activity Diagram* Menjawab Kuesioner 53
Gambar 4.8 *Sequence Diagram Login* Admin 54
Gambar 4.9 *Sequence Diagram* Tambah Uraian 54
Gambar 4.10 *Sequence Diagram* Edit Data Siswa 55
Gambar 4.11 *Sequence Diagram* Hapus Data Siswa 55
Gambar 4.12 *Sequence Diagram Login* Kuesioner 55
Gambar 4.13 *Sequence* Diagram Kirim Jawaban 56

Gambar 4.14 Halaman *Login* 61
Gambar 4.15 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* 62
Gambar 4.16 Hasil Penilaian 66
Gambar 4.17 Tabel siswa 67
Gambar 4.18 *Flowchart Login* Admin 101
Gambar 4.19 *Flowgraph Login* Admin 101
Gambar 4. 20 *Flowchart* Tambah Data Siswa 103
Gambar 4. 21 *Flowgraph* Tambah Data Siswa 103
Gambar 4.22 *Flowchart* Ubah Data Siswa 105
Gambar 4.23 *Flowgraph* Ubah Data Siswa 105
Gambar 4.24 *Flowchart* Hapus Data Siswa 107
Gambar 4.25 *Flowgraph* Hapus Data Siswa 107
Gambar 4.26 *Flowchart* Pencarian Berdasarkan Nama 109
Gambar 4.27 *Flowchart* Pencarian Berdasarkan Nama 109
Gambar 4.28 *Flowchart Login* Kuesioner 111
Gambar 4.29 *Flowgraph Login* Kuesioner 111
Gambar 4.30 *Flowchart* Simpan Jawaban Kuesioner 113
Gambar 4.31 *Flowgraph* Simpan Jawaban Kuesioner 113

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Symbol *Use Case* Diagram 28

Tabel 2.2 Simbol *Class* Diagram 29

Tabel 2.3 Simbol *Sequence* Diagram 30

Tabel 2.4 Simbol *Activity* Diagram 30

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian 32

Tabel 3.2 Spesifikasi perangkat keras 33

Tabel 3.3 Spesifikasi Perangkat Lunak 34

Tabel 3.4 Atribut-atribut kualitas layanan 36

Tabel 3.5 Skala *Likert* 38

Tabel 4.1 *Use case* skenario 50

Tabel 4.2 Tabel siswaKursusMengemudi 56

Tabel 4.3 Tabel admin 57

Tabel 4.4 Tabel kebersihan_alat_mobil 57

Tabel 4.5 Tabel performa_mobil 57

Tabel 4.6 Tabel etika_SopanSantun 58

Tabel 4.7 Tabel pelayanan_administrasi 58

Tabel 4.8 Tabel skill_komunikasi_baik_staff 58

Tabel 4.9 Tabel etika_sopan_santun_mentor 59

Tabel 4.10 Tabel etika_sopan_santun_mentor 59

Tabel 4.11 Tabel skill_komunikasi_baik 59

Tabel 4.12 Tabel pengawasan_penuh 60

Tabel 4.13 Tabel pembawaan_materi_belajar_mentor 60

Tabel 4.14 Krakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 69

Tabel 4.15 Krakteristik Responden Berdasarkan Usia 70

Tabel 4.16 Krakteristik Responden Berdasarkan Lama Belajar 71

Tabel 4.17 Hasil uji validitas Kepentingan (Y) 73
Tabel 4.18 Hasil uji validitas Kepuasan (X) 75
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Kepentingan (Y) 76
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Kepuasan (X) 76
Tabel 4.21 Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan 83
Tabel 4.22 Nilai Tingkat Kesesuaian 83
Tabel 4.23 Nilai Garis Tengah Diagram 85
Tabel 4.24 Uraian Kuadran 1 86
Tabel 4.25 Uraian Kuadran 2 87
Tabel 4.26 Uraian Kuadran 3 88
Tabel 4.27 Uraian Kuadran 4 89
Tabel 4.28 *Blackbox Testing Login* Admin Gagal 90
Tabel 4.29 *Blackbox Testing Login* Admin Berhasil 91
Tabel 4.30 *Blackbox Testing* Menampilkan Formulir Tambah Data Siswa 92
Tabel 4.31 *Blackbox Testing* Tambah Data Siswa Gagal 93
Tabel 4.32 *Blackbox Testing* Tambah Data Berhasil 93
Tabel 4.33 *Blackbox Testing* Menampilkan Formulir Update Data Siswa 94
Tabel 4.34 *Blackbox Testing* Update Data Siswa Gagal 95
Tabel 4.35 *Blackbox Testing* Update Data Siswa Berhasil 95
Tabel 4.36 *Blackbox Testing* Konfirmasi Hapus Data Berhasil 96
Tabel 4.37 *Blackbox Testing* Hapus Data Behasil 96
Tabel 4.38 *Blackbox Testing* Pencarian data tertentu 97
Tabel 4.39 *Blackbox Testing Login* Kuesioner Gagal 98
Tabel 4.40 *Blackbox Testing Login* Kuesioner Berhasil 98
Tabel 4.41 *Blackbox Testing* Jawaban Gagal Disimpan 99
Tabel 4.42 *Blackbox Testing* Jawaban Berhasil Disimpan 100
Tabel 4.43 Grafik Matriks Admin *Login* 102
Tabel 4.44 Grafik Matriks Tambah data siswa 104

Tabel 4.45 Grafik Matriks Ubah Data Siswa 106
Tabel 4.46 Grafik Matriks Hapus Data Siswa 108
Tabel 4.47 Grafik Matriks Pencarian Bedasarkan Nama 110
Tabel 4.48 Grafik Matriks *Login* Kuesioner 112
Tabel 4.49 Grafik Matriks Simpan Jawaban Kuesioner 114